

## 民政部、国家发展改革委等部门关于推进社区公共服务综合信息 平台建设的指导意见

民发〔2013〕170号

各省、自治区、直辖市民政厅（局）、发展改革委、工业和信息化主管部门、公安厅（局）、财政厅（局），新疆生产建设兵团民政局、工业和信息化主管部门、公安局、财政局：

为深入贯彻党的十八大关于加强基层社会管理和服务体系建设总体部署，积极落实《2006-2020年国家信息化发展战略》（中办发〔2006〕11号）、《国家基本公共服务体系“十二五”规划》（国发〔2012〕29号）和《社区服务体系规划建设规划（2011-2015年）》（国办发〔2011〕61号）文件精神，发挥社区信息化在提升社区自治和服务功能方面的积极作用，切实满足居民公共服务需求，推动基层社会服务管理创新，现就推进社区公共服务综合信息平台建设工作提出以下意见。

### 一、推进社区公共服务综合信息平台建设的重要意义

社区公共服务综合信息平台是依托信息化手段和标准化建设，整合公共服务信息资源，采取窗口服务、电话服务和网络服务等形式，面向社区居民提供基本公共服务的平台。社区公共服务综合信息平台原则上在市（地、州、盟）层级建设和部署，主要在街道（乡镇）层级统一应用，坚决避免区（市、县、旗）以下层级分散投资、重复建设。社区信息化建设是国家信息化发展的重点环节，社区公共服务综合信息平台建

设是社区信息化建设的基础工程。积极推进社区公共服务综合信息平台建设，有利于扩大政务信息共享，降低行政管理成本，增强行政运行效能，推动基层政府向服务型政府转型；有利于减轻社区组织的工作负担，改善社区组织的工作条件，优化社区自治环境，提升社区服务和管理能力；有利于保障基本公共服务均等供给，改进基本公共服务提供方式，拓展社区服务内容和领域，为建立多元化、多层次的社区服务体系打下良好基础。实践证明，加强社区公共服务综合信息平台建设，能够有效解决社区信息化统筹规划薄弱、建设经费投入分散、跨部门业务协同和信息共享不足等长期制约社区信息化发展的瓶颈问题。各级各部门要从加强基层社会管理能力建设和方式创新的高度，充分认识社区信息化建设的重要性和紧迫性，把社区公共服务综合信息平台建设作为基层社会管理和服务体系建设的创新工程，切实抓出成效。

## 二、推进社区公共服务综合信息平台建设的总体要求

推进社区公共服务综合信息平台建设，要坚持以下原则：（一）政府引导，社会参与。发挥政府在规划建设、运行管理和经费保障方面的引导作用和兜底功能，鼓励社会组织和企业参与建设，扩大社会合作。

（二）服务为本，均等覆盖。以基层社会管理和公共服务需求为导向，优先发展与社区居民切身利益密切相关的服务项目，推动基本公共服务项目覆盖全体社区居民，促进社区基本公共服务均等化。（三）统筹规划，资源整合。完善社区公共服务建设布局，整合政府部门公共服务职能和资源，统筹利用现有电子政务公共平台和部门业务应用系统，实现社区公共服务信息化的集约发展，最大限度方便社区居民办事、减轻基

层工作负担。（四）标准先行，规范建设。完善平台建设和信息服务技术标准，加大社区公共服务信息系统、服务机构、服务队伍建设力度，立足当地经济社会发展水平和社区建设基础，实行分类指导、分级推动和分期规划，从办得到的事情做起逐步推进。

推进社区公共服务综合信息平台建设的总体目标是：到“十二五”期末，社区公共服务综合信息平台建设试点工作全面推开；到2020年，除部分不具备条件的地区外，全国大部分街道均应用社区公共服务综合信息平台，乡镇应用比例大幅度提高，政府基本公共服务事项主要依托社区公共服务综合信息平台统一办理，逐步实现社区公共服务事项的全人群覆盖、全口径集成和全区域通办，切实改善社区信息技术装备条件，提高社区管理运行效率，增强部门协同服务能力，提升居民群众使用率和满意度。

### 三、推进社区公共服务综合信息平台建设的重点任务

（一）建设社区公共服务信息系统。各地应结合实际，以街道（乡镇）为基本单元，应用功能集成、界面规范、部署集中的社区公共服务信息系统，确有需要的可依管理幅度和服务半径向所辖社区延伸。社区公共服务信息系统应兼具政务事项办理和基础信息采集功能，实行“前台一口受理、后台分工协同”的运行模式。统一设立电子政务办理界面，通过与人口、法人单位等国家基础信息资源库的信息共享，建立以公民身份号码、组织机构代码等基础信息为索引的社区公共服务信息管理机制，实现居民身份证办事“一证通”。按照不同业务的具体需要优化电子政务流程，建立政府主动公开信息、政务办理痕迹信息和公共管理状

态信息的实时共享机制，实现社区公共服务的跨部门业务协同。积极开发网上咨询办理、服务热线呼叫、现场自助查询等系统功能，为居民群众提供网络、电话和窗口服务关联组合的一体化社区公共服务，为政府决策提供科学依据。

（二）整合社区公共服务信息资源。各地应依托社区公共服务信息系统，加快统筹社区公共服务网络和信息资源，原则上凡涉及社区居民的公共服务事项，均要逐步纳入社区公共服务综合信息平台集中办理。加快社区信息系统集约化建设，推动部署在不同层级、不同部门、分散孤立、用途单一的各类社区信息系统向社区公共服务综合信息平台迁移或集成，最大限度精简基层业务应用系统、服务终端和管理台帐。在保证数据交换共享安全性的前提下，促进社区公共服务综合信息平台与现有部门业务应用系统实现互联互通。推动政府职能部门向基层转移职能，规范社区公共服务综合信息平台的信息共享范围、共享方式和共享标准，逐步丰富社区公共服务综合信息平台的基本公共服务项目和服务信息，不断扩大社区政务事项的跨区域通办范围。

（三）完善社区公共服务综合信息平台规划布局。各地要充分发挥市（地、州、盟）层级电子政务公共平台作用，集中建设社区公共服务综合信息平台 and 综合信息库，为街道（乡镇）及社区开展服务提供便捷渠道和技术支持。支持依托街道（乡镇）社区综合服务设施，建设社区公共服务“一站式”服务机构，统一提供社区基本公共服务的咨询、办理和反馈服务。“一站式”服务机构的设施建设或改造应合理布局、科学分区、完善功能，方便居民群众办事。根据需要可以依托社区级综合

服务设施，为社区居民提供委托代办服务，增强社区公共服务的便捷性。

（四）加强社区公共服务综合信息平台运行管理。各地要建立健全社区公共服务综合信息平台运行管理机制，明确管理主体和责任，原则上实行平台独立运行、业务归口指导的管理模式。制定完善信息采集制度，加强社区信息资源规划，明确社区信息采集标准，将社区场所、人员、事件等信息纳入采集范围，按照一数之源、集中采集、共享校核、及时更新的原则，实现“数据一次采集，资源多方共享”。整合街道、社区层面管理服务力量，加强社区公共服务队伍建设，实行统一考核、调配和管理，实现同工同酬。强化服务队伍教育培训，提高业务素质和服务能力，能够较好地胜任“综合服务”的要求，推动服务队伍的专业化和职业化。建立健全首问负责、限时办结、绩效考核和群众监督机制，积极引入服务对象满意度评价和第三方评估，切实提高管理水平和服务质量。

有条件的地区，可以在社区公共服务综合信息平台基础上，进一步拓展服务领域和功能，优先发展针对老年人、未成年人、残疾人、困难群体的系统应用，创新开发针对艾滋病人、精神病人、吸毒人员等特殊人群的特色服务。广泛吸纳社区社会组织、社区服务企业信息资源，促进社区公共服务、便民利民服务、志愿互助服务的有机融合和系统集成。完善社区服务信息推送机制，主动及时地为社区居民提供各类公共服务信息和生活服务信息。加强多种网络接入手段间的结合和转换，大力发展各类信息服务载体和信息服务终端，为社区居民提供“一网式”、“一线式”的综合服务。

#### 四、推进社区公共服务综合信息平台建设的保障措施

（一）加强组织领导。在各级党委政府重视支持下，建立健全社区公共服务综合信息平台建设协调机制，加强与相关部门的沟通协调，形成整体合力。各级民政部门要会同发展改革、公安、工业和信息化、财政等部门做好社区公共服务综合信息平台建设的统筹规划、资源整合、设施布局和运行管理等工作，各级工业和信息化部门要指导协调利用各级电子政务公共平台开展社区公共服务应用的顶层设计、平台构建、技术保障和评测评估等工作。

（二）完善筹资机制。建立社区信息化建设多元化筹资机制，加快实施《社区服务体系规划建设规划（2011-2015年）》。各地应根据经济社会发展水平等实际情况，整合政府各部门信息化建设资金项目，逐步提高社区信息装备条件和社区服务信息化水平，采取财政补助等方式解决社区公共服务信息平台建设经费。鼓励社会力量参与社区信息化建设，发挥通信运营商、信息服务商和硬件供应商在技术、人才、资金和信息基础设施等方面的优势，降低社区公共服务综合信息平台建设和维护成本，支持科研机构和企业研发适合社区需求的信息系统及终端产品。

（三）健全制度标准。加快制定全国社区公共服务综合信息平台建设标准，规范社区公共服务综合信息平台设施建设、技术支撑、运行管理和监督考核，切实提高社区公共服务综合信息平台建设的质量。研究制定全国社区公共服务标准体系，规范社区公共服务项目、服务流程、服务方式、服务质量和评价，切实提高服务社区居民的能力和水平。建立健全社区公共服务综合信息平台居民满意度评价体系，推动社区信

息化建设健康快速发展。及时清理不利于社区公共服务综合信息平台建设的规章制度，逐步实现社区公共服务的电子化办理。

（四）强化信息安全。增强社区公共服务综合信息平台网络、综合信息库和各部门业务信息系统的安全防护能力建设，充分利用依法设立的电子认证服务机构，实现面向电子政务内外网与各级各类业务应用的身份认证、访问授权和责任认定等安全管理，为跨部门、跨区域的业务协同提供安全保障。制定实施与系统应用紧密结合、技术上自主可控的信息安全和保密解决方案，加大安全可靠软硬件产品应用力度，配备相关技术力量，定期组织开展信息安全风险评估，确保社区公共服务综合信息平台信息安全。加大对违章违法泄密行为的责任追究和惩罚力度，保护国家和公民的信息安全。

（五）坚持试点推进。健全社区公共服务综合信息平台长效运行机制，以社区居民最关心和最急需的公共服务为抓手，依托信息惠民国家示范省市建设开展社区公共服务综合信息平台建设试点工作，着力推进体制机制革新和制度标准创新。在总结试点经验的基础上，加大推广力度，逐步扩大社区公共服务综合信息平台建设地域覆盖和项目覆盖，将社区居民全员纳入社区公共服务综合信息平台服务范围。全国社区管理和服务创新实验区、全国和谐社区建设示范单位要率先开展社区公共服务综合信息平台建设工作。

民政部 国家发展和改革委员会 工业和信息化部

公安部 财政部

2013年10月31日